

通向信息社会变革时期的新加坡图书馆事业

顾 犇

背景

新加坡是一个岛国，其面积只有641.4平方公里，人口却有2百8十万，其中主要由华人（77.5%）、马来人（14.2%）、印度人（7.1%）等三个民族组成，官方语言为马来语、汉语、泰米尔语和英语。新加坡的主要经济活动是制造业（电子、石油、印刷和出版、化工、食品等）、金融和商业、贸易、运输和通讯、建筑业和服务性行业。新加坡的普及教育率为91.6%（1993年），所有的儿童都要接受10年的教育：六年小学和四年中学，教育所用的语言到英语、国语（汉语）、马来语和泰米尔语。在学校里，大多数学生使用英语和母语。在新加坡，信息技术的使用率是很高的。1993年，全国计算机委员会(National Computer Board)所作的信息技术使用调查(IT Usage Survey)的结果表明，所选的雇员不少于10人的4,800个机构中至少使用一台计算机，员工与个人计算机或计算机终端的比为1:2.8。

新加坡人正在试图新加坡成为一个智力的城市，并在十及年内，成为全世界具有发达的全国性信息基础设施的最先进的国家，用计算机将每个家庭、办公室、学校和工厂连接起来。

新加坡国家图书馆

新加坡国家图书馆(The National Library of Singapore - NLS)既是国家图书馆，也是公共图书馆。若干分散在各地的公共图书馆是国家图书馆的一部分。作为国家图书馆，其职责包括收藏公众所需要的综合的图书馆资料，并成为新加坡出版物和关于新加坡的出版物的全国总书库。

NLS也是全国的书目中心，出版《新加坡国家书目》(Singapore Natinoal Bibliography)和《新加坡期刊索引》(Singapore Periodicals Index)，并且充当新加坡综合图书馆自动化服务(Singapore Integrated Library Automation Service - SILAS)网络的中心机构以及ISBN和ISSN等国际项目的中心。此外，NLS还提供全国的参考、研究和信息的服务并作为全国和国际互借以及图书馆资料的交换中心。

NLS的馆藏特点是新加坡和东南亚图书的收藏，并在亚洲少儿图书方面颇具特点。作为公共图书馆，NLS提供图书馆资料的外借服务，并向所有在新加坡生活、工作和学习的人提供信息服务，积极宣传图书馆的馆藏和服务，努力使新加坡人养成“活到老，学到老”的思想。

包括几个公共图书馆在内，NLS有462名员工，其中包括101名专业人员和117名辅助专业人员。

公共图书馆的发展

新加坡的公共图书馆创始于1823年，当时是建在一所学校里面。1874年，该图书馆被政府接管，成为莱佛士图书馆和博物馆(Raffles Library and Museum)。1957年，《莱佛士国家图书馆法令》(Raffles National Library Ordinance)颁布，从此成为免费的公共图书馆和国家图书

馆。1970，第一个分馆建于女皇镇(Queenstown)。1990年，NLS归属于国家信息与艺术部(Ministry of Information and the Arts)。

在过去的20多年间，新加坡公共图书馆的持证者从18万（1970年）发展到了97万，每年的外借数从140万发展到了1000万。目前的NLS系统包括10个公共图书馆，每一个分馆都有约25万件藏品和约30名工作人员。10个分馆中的总人数为320人，包括60名专业人员和92名辅助专业人员。

公共图书馆的馆藏和服务是为适应儿童、青少年和成人的不同需要而发展起来的。馆藏图书的语言主要是四种官方语言。这些图书馆还具有很强的儿童图书藏书。图书馆还有一些定期的扩大服务，以吸引更多的读者来使用图书馆。1994年，有2,700个服务项目在这些图书馆内举行。以1996年1月为例，图书馆内的服务项目有“ 资产投资 ”、“ 提高人际关系技巧 ”、“ 如何提高孩子的阅读能力 ”等（讲座）[5]。

1992年，国家信息与艺术部成立了一个“ 2000年图书馆评估委员会 ”(Library 2000 Review Committee)来考察公共图书馆服务的改善问题。委员会的工作于1994年3月形成了《2000年的图书馆报告》(The Library 2000 Report)[3], [6]。

《2000年的图书馆报告》

《2000年的图书馆报告》的主要精神是实现“ 建立一个全面适应社会需求的公共图书馆系统 ”、“ 建立无边界图书馆网络 ”、“ 高度协调的国家藏书计划 ”、“ 以市场为导向的高质量服务 ”、“ 与商界和社区建立共存共荣的联系 ”、“ 从事全球性的知识 ‘ 套利 ’ 活动 ”等战略目标。([6])

《2000年的信息技术报告》

1991年，新加坡全国计算机委员会(National Computer Board)组成了一个由60名来自政府和私营机构的高级管理人员参加的小组，考虑信息技术如何才能广泛地应用于各个领域，以改进业务活动和生活质量，在此过程中考虑了200名各行业带头人的意见，代表了建筑和房地产、教育、财政部门、政府部门、医疗卫生、信息技术业、娱乐和旅游业、制造业、出版和传播媒介、零售和批发业、运输业等十个行业。报告所提出的有“ 建设一个全球的信息中心 ”、“ 提高生活质量 ”、“ 改善经济机制 ”、“ 连接全球社会 ”、“ 开发个人潜力 ”等五个战略目标。一些人士认为，这个报告实现的可能性不大，但至少可以使得人们对未来有一个设想。在报告提出时，新加坡有14,000名信息技术专业人员。到2000年，这个数字可能会增加到30,000。因此，最近十年内主要还得依靠外来劳动力。[8]

目前所提供的服务

目前，所有图书馆都提供图书和杂志的外借服务、印刷资料和非印刷资料的参考和信息服务以及宣传性的服务。

近几年内，出现了一些新的服务，例如：

- 为父母和幼儿提供一些服务。1994年，国家图书馆开始鼓励2岁以下儿童的父母成为图书馆的持证者。此外，还有一些讨论会，让孩子的父母、教师和学龄前儿童的教育家共同讨论问题，鼓励更多的家长为孩子们阅读。

- 在淡滨尼士(Tampines)地区图书馆中有联机数据库检索服务，可以检索本国的和海外的数据库，也可以使用Internet。

- 有一个关于淡滨尼士的地方历史数据库，以多媒体的方式向读者介绍淡滨尼士新城的

各方面信息。

- 有诸如关于新加坡早期移民和交通问题的多媒体全文数据库，它们较多地被学生和儿童所使用。

- 各分馆中都有新的媒介，例如只读光盘(CD-ROM)、交互式光盘(CD-I)等等。

- 有一些辅助阅读的工具。例如，孩子们在读完某些图书以后，可以用个人计算机作一些试验；还有一些录像带，以生动的形式向读者介绍图书。

- 通过用户家里或办公室中任何一台个人计算机，或者通过Teleview这种交互式的图文电视系统，用户就可以检索图书馆的联机目录。

- 从1995年3月开始，NLS的目录上了Internet。任何读者都可以通过WWW来查阅图书馆目录，预约图书，或者办理续借手续。读者还可以用这种方式来了解图书馆最近有些什么活动，有些什么新书。

- 24小时的自动电话服务可以回答读者的各种问询，例如图书馆的开放时间、图书馆的地址、最近的活动和服务等的。

- 最近的淡宾尼士地区图书馆开始启用的自动借书-还书系统节约了读者的等候时间。

- 淡宾尼士地区图书馆向书店承包了一块地方，销售图书、杂志和文具，以方便用户。

- 读者资助的衣帽柜，以免读者排队存包。

- 24小时昼夜还书箱。

新的服务

- 24小时图书馆业务电话服务。开始，这只是用于外借和续借。

- 声像外借服务。

- 联机的数字化新加坡资料，供学生、研究人员和有兴趣的市民查阅。

- 远程存取和事务系统Singatouch，使得用户可以在购物中心或社区中心检索图书馆目录或者办理图书馆业务。

- 可以在任何一个图书馆内还书。

- 自动售书机可以使得读者在图书馆关门以后或在远离图书馆的地方获得图书。

- 有计算机化的汉语和泰米尔语的图书馆目录，在多媒体的环境下使得少年儿童能够方便地选择图书。

新建的图书馆和新的尝试

为了适应《2000年的图书馆报告》的要求，NLS开始了一个大规模的发展项目，在2000年以前建成5个新的图书馆，其中包括新的国家图书馆大楼、一个新的地区图书馆、三个服务于人口在100,000以上的大城区的社区图书馆。此外，还将把现在的一个分馆扩大为地区图书馆。

根据《2000年的图书馆报告》的建议，淡宾尼士分馆将扩大为地区图书馆。该馆创建于1994年，是《2000年的图书馆报告》中所指出的新思想和新服务的实验基地。在该图书馆实施的新的服务包括计算机化的声像服务、送书上门服务、自动借还设备、图书馆安全设备、当地历史多媒体数据库、信息技术之角、联机数据库检索服务等等。该图书馆还有一个无线局域网。

图书馆还在尝试更有特点的布局，改变过去将图书直立摆放的作法，而是让读者看到书的封面，以此来吸引读者的注意。结果表明，图书的使用率几乎增长了一倍。

此外，从1993年开始，建立了四个儿童图书馆，为10岁以下的儿童服务，甚至将服务送到读者的家门口。

现有图书馆的改组

根据《2000年的图书馆报告》的建议，NLS现有的7个分馆将改建成为社区图书馆。改组以后，馆藏数量将会下降，馆藏类型将更为大众化，图书馆的规模也会缩小，富裕的空间将会出租给商业设施。

图书馆所面临的问题

公共图书馆所面临的关键问题是有如下几个方面：

- 在新加坡，只有12%的人口每年使用一次或多次图书馆，970,000个图书馆持证者中有60%在一年中没有使用过图书馆。潜在的图书馆用户还很多，图书馆的目标要使得更多的人进入图书馆。

- 1993年的读者调查表明，图书馆用户中较多的是女性、年轻人、阅读英文书籍，他们是白领阶层、管理人员或这专业人员。这个调查还表明，57%的读书人通常用英语，56%通常用汉语，12%用马来语，3%用泰米尔语。

- 在外借的资料中，75%是英语，20%是汉语，3.3%是马来语，1.2%是泰米尔语。用户调查表明，图书馆的资料中英语太多了。因此图书馆需要重新分配其预算，调整各文种的采购比例。

- 公共图书馆一直在注意读者的兴趣范围，图书馆员在努力减少失误。长期以来，国家图书馆化了相当大的财力来明确读者认为是最好的图书，但是，最好的图书并不是使用率最高的。

- 读者的反映是，他们最需要畅销书和通俗作品。图书馆最重要的事情之一就是在高品味的书和通俗图书之间寻求一个平衡。

- 收费问题：图书馆正在考虑收费问题，以此获得收入。目前，图书馆收费的项目包括联机检索和送书上门的服务。送书上门服务的收费标准是每4本书美元。网络检索每次5美元，每月用户费2美元。

- 人力紧张问题。新加坡政府在10年前实施零增长人力政策。所有的政府部门都要求维持固定的人数，新设的项目所需要的人力只能从现有人员中考虑。政府各部门要求慎重考虑所有的服务，取消那些成本效益不好的服务。从图书馆自动化而节约出来的人力被用于80年代新开设的图书馆。

- 同其它政府部门一样，图书馆的人员流动也很频繁，这就意味着领导干部必须经常地培训员工。图书馆努力更多地使用自动化设备，以此来节约人力；并且，将一些非核心的部门

(例如存包处、采访和编目、甚至图书上架)的工作承包出去,使人员得以从事其它工作。

- 员工培训。使员工的知识得以更新,以适应联机数据库检索等新的服务以及自动化设备。

- 让有前途的员工获得一定的奖学金,去海外学习,或者从事交流活动。没有图书馆学历的员工可以去南洋理工大学(Nanyang Technological University)业余学习,获得硕士学位。

通向信息社会的障碍

在图书馆领域,通向信息社会的障碍之一就是缺少训练有素的信息专业人员。正如医生与人口的比例代表了社会医疗水平,图书馆与用户的比例也代表了信息服务的质量。《2000年的图书馆报告》中指出了图书馆多年来投资不足的问题,统计数字也表明了新加坡图书馆在预算、藏书量、员工数量等方面落后于发达的城市。而且,员工危机也导致了过多的专业人员在技术部门工作,过少的专业人员在公共服务部门工作。这样,他们显示自己专业能力的机会就大大减少了。

所有这些,都与新加坡努力成为信息产业的发达城市这一长远规划是极不相称的。

“去了图书馆以后,没有人微笑,……,大家都很恼火,……,这种情况必须改变”。
[7]我们希望,2000年的新加坡图书馆事业会有一个全新的面貌。

参考文献

1. Butterworth, Margaret : "Towards a informed society : the case of Singapore", *Proceedings of Asia-Pacific Library Conference, 28 May - 1 June 1995, Brisbane, Australia*, vol. 1, pp. 210-229.
2. Ngian, Lek Choh : "Public libraries in Singapore : responding to needs and changes", *ibid*, pp. 119-133.
3. The Library 2000 Report, <http://www.livewire.ncb.gov.sg/library/cgi-bin/lib-l2000.pl>.
4. IT2000 - A Vision of an Intelligent Island, <http://www.ncb.gov.sg/it2k/it2k.html>.
5. The National Library, <http://www.livewire.ncb.gov.sg/cgi-bin/lib-nl.pl>
6. 姜炳忻:“未来的图书馆新加坡二十一世纪图书馆发展纲要”,《北京图书馆馆刊》,1994年12月(第3-4期),第48-52页。
7. SRS - Survey Research Singapore (1993): *Project Bookworm*, [market research report, prepared for National Library of Singapore, limited circulation].
8. Wilson, Tim : "Taking IT2000 from dream to reality", *IT Focus - a bi-monthly newsletter from National Computer Board*, Feb. 4, 1993.

《北京图书馆馆刊》(*Journal of the National Library of China*), 1996年9月号(第3期), 第120-125页

[转主页 / Back to HomePage](#)